Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016 Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2610

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Staatssecretaris Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat er opnieuw angst en intimidatie heersen bij Zorggroep Charim* (ingezonden 3 mei 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 24 mei 2016).

Vraag 1, 2, 3
Hoe oordeelt u over de berichtgeving dat er opnieuw sprake is van een angst- en intimidatiecultuur bij Zorggroep Charim?[1]
Hoe verklaart u dat – naar het schijnt – in deze instelling, na de ophef en rigoureuze bestuurlijke ingreep in 2011, wederom een cultuur van intimidatie is ontstaan?[2] [3]
Wat is uw reactie op het onderzoek dat uitgevoerd is op verzoek van de vakbonden die verontrustende signalen binnenkregen over Zorggroep Charim? Kunt u uw antwoord toelichten?[4]

Antwoord 1, 2, 3
Recent heeft «Basis & Beleid Organisatieadviseurs bv» in opdracht van Zorggroep Charim (hierna: Charim) onafhankelijk onderzoek gedaan naar mogelijke angst en intimidatie in de arbeidsverhoudingen en cultuur bij Charim. Het onderzoeksrapport is in april 2016 beschikbaar gekomen. Het algemene beeld is dat Charim «het verleden met zich meedraagt». De problematiek uit 2011/2012 speelt door in de huidige situatie. Hiermee is volgens het rapport niet bedoeld dat de problemen in 2011/2012 nooit zijn opgelost. Indicatief is dat het rapport vermeld dat sinds 2013 het aantal meldingen bij de vertrouwenspersoon van Charim is gedaald. Het rapport laat echter ook zien dat er op veel plekken binnen Charim sprake is van sociale onveiligheid. Dit acht ik onwenselijk. Niet alleen voor de medewerkers zelf maar ook vanwege het feit dat hierdoor de kwaliteit en veiligheid van de zorg in het geding kan komen. De bestuurder is primair verantwoordelijk om de nodige verbetermaatregelen door te voeren. Het rapport biedt hiervoor

1 http://gezondheid.eenvandaag.nl/blogs/66743/opnieuw_angst_en_intimidatie_bij_zorggroep_charim
2 Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 744
3 http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/411866/
4 Rapport: Onderzoek naar mogelijke angst/intimidatie in de arbeidsverhoudingen en cultuur Zorggroep Charim – Basis & Beleid – april 2016

ah-tk-20152016-2610
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

duidelijke aanbevelingen en handvatten. Het is aan de Raad van Toezicht om het bestuur te wijzen op zijn verantwoordelijkheid in deze en in te grijpen als het bestuur geen maatregelen neemt. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) ziet er op toe dat beide partijen hun verantwoordelijkheid nemen.

Vraag 4, 5, 6
Doet de Inspectie voor de Gezondheidszorg momenteel onderzoek naar de patiëntveiligheid en de angst- en zwijgcultuur binnen Zorggroep Charim? Zo ja, sinds wanneer? Zo nee, waarom niet?
Indien de Inspectie voor de Gezondheidszorg momenteel geen onderzoek doet, bent u bereid om de Inspectie te verzoeken om per direct een onderzoek te starten naar Zorggroep Charim? Zo neen, waarom niet?
In hoeverre heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg vervolg gegeven aan haar eerdere bezoeken bij Zorggroep Charim? Is de zorg inmiddels verbeterd? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4, 5, 6
De IGZ ziet erop toe dat Charim de kwaliteit en veiligheid van de zorg borgt en treedt handhavend op wanneer blijkt dat dit niet het geval is. De IGZ heeft mij laten weten dat dit laatste op dit moment niet aan de orde is. De IGZ houdt de laatste jaren vrijwel continu toezicht op Charim, onder andere vanwege gemelde incidenten en calamiteiten. In maart 2016 heeft de IGZ tijdens een bestuursgesprek de bestuurder van Charim aangesproken over het feit dat hij de sfeer van angst en intimidatie eerder dit jaar niet heeft gemeld bij de IGZ.
De IGZ neemt de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek door «Basis & Beleid Organisatieadviseurs bv» mee bij haar lopende toezichttraject bij Charim. De IGZ ontvangt op korte termijn van Charim een plan van aanpak over het doorvoeren van verbetermaatregelen. Onaangekondigde inspecties en bestuursgesprekken maken onderdeel uit van het lopende toezichttraject van de IGZ bij Charim. Mocht op basis van de bevindingen en/of ontvangen meldingen blijken dat de kwaliteit en veiligheid van de zorg in het geding is dan neemt de inspectie handhavende maatregelen.

Vraag 7
Vanwege welke financiële overwegingen heeft er in 2014 een reorganisatie plaatsgevonden? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7
Charim heeft mij laten weten dat zij in verband met de continuïteit van zorg een aantal redenen had waarom zij zich genoodzaakt zag om te reorganiseren. Zo gaf Charim aan dat zij een aantal jaren relatief hoge personeelskosten had.
Daarnaast verwachtte Charim een afname van de omzet omdat mensen langer thuis blijven wonen in plaats van dat zij naar een zorginstelling gaan. Charim zag daarnaast een toename van de complexe zorgvraag op de locaties, waardoor meer medewerkers met een hoger opleidingsniveau nodig waren en medewerkers met een laag opleidingsniveau boventallig werden.
Zorginstellingen zijn zelf verantwoordelijk voor hun bedrijfsvoering. De Raad van Bestuur moet dan, met advisering door de ondernemingsraad (OR) en cliëntenraad (CR), een besluit nemen over de te volgen koers. De Raad van Toezicht ziet erop toe dat het bestuur dat zorgvuldig doet. Als besloten wordt tot reorganisatie, gelden daarvoor de gebruikelijke regels uit de Wet melding collectief ontslag en de Wet op de Ondernemingsraden. Charim geeft aan dat deze procedures zorgvuldig zijn verlopen.
Wanneer een dergelijke reorganisatie risico's met zich meebrengt voor de kwaliteit en de veiligheid van de zorg, dan grijpt de IGZ in. De IGZ heeft mij zoals hiervoor gezegd laten weten dat dit op dit moment niet aan de orde is. (Zie ook mijn antwoord op de vragen 4 t/m 6).

Vraag 8
Hoeveel zorgverleners hebben vanwege de reorganisatie Charim verlaten? Was dit een persoonlijke keuze of zijn zij de laan uitgestuurd? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 8
Ik heb van Charim begrepen dat er per 1 oktober 2014 in totaal 196 medewerkers boventallig zijn verklaard en dat de Ondernemingsraad daarmee heeft ingestemd.
Ook heeft Charim mij laten weten dat zij hebben ingezet op begeleiding van werk naar werk via mobiliteitstrajecten, met ondersteuning van subsidiegelden uit het landelijk Sectorplan VVT, GHZ en GGZ. Hierdoor konden 101 boventalligen worden herplaatst en zijn 90 medewerkers vrijwillig vertrokken door gebruik te maken van de vertrekregelingen uit het Sociaal Plan. Voor vijf medewerkers moest gebruik worden gemaakt van een door het UWV verleende ontslagvergunning.

Vraag 9
Om welke redenen zijn er meerdere leidinggevenden de afgelopen periode vertrokken bij Charim? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 9
In het afgelopen jaar zijn er bij Zorgroep Charim drie directeuren vertrokken. Van Charim heb ik begrepen dat twee van deze directeuren zijn vertrokken vanwege verschil van inzicht in de besturing van de organisatie. Het is verder niet aan mij om te treden in een arbeidsrelatie. Daarvoor gelden immers privaatrechtelijke regels en procedures.

Vraag 10
Wie heeft de schriftelijke evaluatie geschreven van de reorganisatie die heeft plaatsgevonden in 2014? Hoe kan het dat de evaluatie positiever uitvalt dan de ervaringen van het personeel die eerder aangaven dat het personeel een lange tijd in een onzekere, onveilige situatie verkeerde en het niet eens was met de wijze waarop een aantal personeelsleden boventallig werd verklaard? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 10
Charim heeft mij laten weten dat de evaluatie van de reorganisatie is geschreven vanuit de projectgroep reorganisatie/transitie, waarin de afdelingen P&O, control en zorgmanagement van Charim vertegenwoordigd waren. Het gehele reorganisatieproces is nauwlettend gevolgd door de OR en de vakbonden. Op regelmatige basis is er overleg geweest met de vakbonden en de OR waarin het reorganisatieproces tussentijds werd geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. De tussentijdse gerapporteerde evaluaties aan vakbonden hebben uiteindelijk geresulteerd in de schriftelijke eindevaluatie.
Charim heeft zoals hiervoor gezegd voor vijf medewerkers gebruik moeten maken van een ontslagvergunning (zie mijn antwoord op vraag 9).
Charim zoekt de verklaring voor het verschil in inzicht in de herkenbare en begrijpelijke emoties die gepaard gaan met een reorganisatie, waaronder teleurstellingen, onbegrip en ook veel onzekerheid voor medewerkers.
Charim geeft aan dat zij zich zoveel als mogelijk heeft getracht goed te communiceren en te informeren. Volgens Charim heeft het boventallig verklaren van medewerkers soms tot onbegrip bij het personeel geleid.
Charim geeft daarbij aan dat het boventallig verklaren van medewerkers op basis van beleidsregels van het UWV is gebeurd. Daarnaast heeft Charim externe coaching aangeboden als medewerkers dat op prijs stelden.

Vraag 11
Welke spanningen zijn er tussen de Raad van Bestuur en de directie? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 11
Het rapport maakt melding van spanning tussen de Raad van Bestuur en de directie van Charim. Het zou gaan om problemen in de openheid en samenwerking tussen verschillende niveaus van leidinggevenden. De IGZ neemt de conclusies en aanbevelingen van het rapport mee bij haar lopende toezichttraject bij Charim (zie mijn antwoord op de vragen 4 t/m 6).

Vraag 12
Hoe oordeelt u over de werkwijze van de Raad van Bestuur en de kritiek die leidinggevenden binnen Charim hebben geuit over de werkwijze en intimidatie van het bestuur? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 12
Zie mijn antwoord op de vragen 1 t/m 3, 4 t/m 6 en antwoord 11.

Vraag 13
Is u bekend of er sprake is van zwijgcontracten bij Zorggroep Charim? Zo nee, bent u bereid dit uit te zoeken en de Kamer hierover te informeren?

Antwoord 13
Tot op heden zijn er geen meldingen over zwijgcontracten vanuit (ex-)cliënten van Charim of diens vertegenwoordigers bij de IGZ binnengekomen.
Wanneer (ex-)cliënten van Charim of diens vertegenwoordigers, een zwijgcontract met Charim hebben gesloten, dan kunnen zij dit melden bij het Meldpunt IGZ.

Vraag 14
Vindt u het getuigen van goed bestuur dat wijzigingen in beleid niet, laat of zonder toelichting worden gecommuniceerd met personeel? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 14
Het rapport van «Basis & Beleid Organisatieadviseurs bv» vermeldt dat beleidswijzigingen niet, laat of zonder toelichting worden gecommuniceerd en dat medewerkers aangeven onvoldoende te worden betrokken bij beleidswijzigingen die hun werk direct raken.
Ik vind het belangrijk dat personeel goed wordt betrokken bij beleidsvoornemens die hun werk direct raken. Hier zijn ook de nodige waarborgen voor opgenomen in de Wet op de Ondernemingsraden. Zo is vastgelegd dat de ondernemingsraad een adviesrecht en in een aantal gevallen een instemmingsrecht heeft op zaken die het personeel raken. De OR kan tegen een besluit van het bestuur in beroep gaan bij de rechter. Daarnaast moet de Raad van Toezicht controleren of het bestuur zijn taken op dit punt goed uitvoert en indien nodig maatregelen nemen. Ik hecht eraan dat deze waarborgen er zijn en worden benut.

Vraag 15
Vindt u het wenselijk dat zorgverleners onduidelijkheid ervaren in hun taken en bevoegdheden en daardoor eigen kaders of normen gaan hanteren? Wat zegt dit over de patiëntveiligheid? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 15
Nee, dit is geen wenselijke situatie. Zie voorts mijn antwoorden op de vragen 1 t/m 3 en 4 t/m 6.